



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS Y SU IMPACTO EN
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PROTECALEMAN
REPRESENTACIONES QUÍMICAS S.A.**

AUTORA:

MOSQUERA ZAMBRANO GIOMAYRA JACQUELINE

TUTOR:

BLASCHKE GUILLEN GISELLA ELIZABETH

BABAHOYO – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Este presente Estudio lo dedico gratamente a Dios por ser mi guía, fuerza, oportunidad y vida para hacer posible este proceso, así mismo lo dedico a mis Padres porque siempre me apoyaron, cada uno en lo que cabe fueron mi pilar fundamental para seguir adelante y cumplir con mis meta y prioridad, de igual manera se lo dedico a mi hermana ella es mi ejemplo a seguir, mi mayor inspiración y orgullo, siempre con amor y responsabilidad siendo mi primer Maestra de vida y profesionalismo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios una vez más porque sin el nada de esto hubiese sido posible, a mis padres, familia y hermana primeramente por haber confiado en mí y haber estado conmigo en todo momento, que gratitud sentir que logré lo que ellos esperaban de mí y de igual forma satisfacción propia, mi más profundo agradecimiento a cada uno de ellos son Bendiciones que siempre necesito en mi vida para triunfar y obtener los logros y propósitos que anhelo.

RESUMEN

La labor que ejerce el personal de secretaría juega un papel importante en la administración, porque contribuye en la eficiencia administrativa y productividad de la empresa; razón por la cual, es relevante que las organizaciones estén conformadas por secretarias que posean habilidades, destrezas y competencias administrativas. El estudio de este caso se realizó en la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A”, ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, donde se evaluó la eficiencia administrativa de las secretarias y su impacto en la productividad de la empresa. La situación problemática se sustenta en que ciertas técnicas secretariales y competencias laborales no son ejecutadas de manera efectiva, lo cual afecta los procesos de organización, planificación, control y productividad de la organización. La metodología aplicada está basada por un enfoque enfoque cualitativo, utilizando los tipos de investigación documental y de campo, el método empleado fue el inductivo, porque permitió indagar situaciones particulares para establecer conclusiones generales, mientras que las técnicas empeladas fueron una encuesta dirigida al personal de secretaría y una entrevista aplicada al Director Administrativo de la empresa. Los resultados de la investigación permitieron determinar que el talento humano de secretaría no cuenta con las herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades y aplicación de sus competencias laborales, también se identificó las principales causas y debilidades, respecto a la labor secretarial que afecta la productividad de la empresa. Finalmente, se concluye que a pesar de las debilidades que presenta el personal de secretaría, su labor administrativa eficiente influyen en la productividad de la organización empresarial.

Palabras claves: personal de secretaría, eficiencia administrativa, competencias laborales, productividad

ABSTRACT

The work carried out by the secretarial staff plays an important role, because it contributes to the administrative efficiency and productivity of the company; for this reason, it is important that organizations are made up of professional secretaries, with skills, abilities and administrative skills. The study of this case was carried out in the company "Protecalman Representaciones Químicas S.A.", located in the Duran canton, province of Guayas, where the administrative efficiency of the secretaries and its impact on the productivity of the company were evaluated. The problematic situation is based on the fact that certain secretarial techniques and job skills are not executed effectively by the secretaries, which affects the organization, planning, control and productivity processes of the organization. The methodology applied within the present case study is based on a qualitative approach, using the types of descriptive and field research, the method used was inductive, because it allowed investigating particular situations to establish general conclusions, while the technique used was a survey, addressed to the secretarial staff and an interview applied to the Administrative Director of the company. The results of the investigation allowed to determine that the human talent of the secretariat does not adequately have the necessary tools for the execution of its activities and application of its labor competencies, the main causes and weaknesses were also identified, regarding the secretarial work that affects the company productivity. Finally, it is concluded that despite the weaknesses of the secretarial staff, their efficient administrative work influences the productivity of the business organization.

Keywords: secretarial staff, administrative efficiency, job skills, productivity

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL ¡Error! Marcador no definido.	
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
INTRODUCCION	1
DESARROLLO	3
Justificación	3
OBJETIVO GENERAL	4
Sustentos Teóricos	4
Técnicas Aplicadas para la Recolección de Información	13
Resultados Obtenidos	14
Soluciones Planteadas	17
CONCLUSIÓN	19
Recomendación	19
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	22

INTRODUCCION

La función del personal de secretaría es fundamental en cualquier organización empresarial; puesto que la secretaria aporta eficazmente en el crecimiento general de una empresa a través de su trabajo organizado, discreto y metódico. Actualmente son consideradas como la dupla de negocios perfecta para un líder empresarial, debido a las habilidades de liderazgo y adaptabilidad que deben poseer durante la ejecución de sus diferentes roles y multitareas a realizar. Esta investigación se realizó con el propósito de determinar los factores que condicionan la productividad de una empresa a raíz de las labores secretariales en el ámbito administrativo de una organización.

El presente estudio de caso trata sobre la “Eficiencia administrativa de las secretarias y su impacto en la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A”, ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, es una organización dedicada a la venta al por mayor de productos químicos y abono para uso en el sector agrícola. La línea de investigación abordada en este estudio es PYME`s establecida por la Universidad Técnica de Babahoyo; a su vez con la línea de investigación Desarrollo Organizacional por parte de la facultad y Procesos Secretariales de la carrera de Secretariado Ejecutivo; la cual está vinculada a la sublínea competencias laborales de las secretarias. Su aplicación favorecerá la obtención de información fundamental para determinar la eficacia de las secretarias en el rol administrativo y su impacto en la productividad general de la organización empresarial.

La importancia de esta investigación radica en resaltar el rol administrativo de las secretarias en la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A, que muchas veces por desconocimiento o desorganización no se aplica o existe déficit en la utilización de técnicas secretariales y competencias profesionales que afectan los procesos de organización, planificación y control que se desarrollan dentro de la organización. Es por ello que mediante este estudio se pretende proporcionar mayor visibilidad del tema en cuestión y establecer posibles soluciones a la situación problemática identificada con respecto a la eficiencia administrativa del personal de secretaría.

El aporte del presente estudio se basa en resaltar la importancia que poseen las secretarias en la productividad empresarial, debido a que son las encargadas de administrar y organizar determinadas actividades administrativas para lograr de forma óptima el cumplimiento de los objetivos internos. La factibilidad de la investigación se sustenta en el aval proporcionado por la empresa para el desarrollo de la investigación, además existen las unidades de análisis y fuentes bibliográficas sobre las variables objeto de estudio. Por lo tanto, los beneficiarios directos son: la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A y secretarias de la organización

La metodología del estudio de caso está conformada por un enfoque cualitativo, en virtud de que se indaga sobre la eficiencia administrativa de las secretarias y su influencia en la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. También se utilizó los tipos de investigación descriptiva y de campo, porque se caracterizan las variables de estudio y se describen los principales hallazgos de investigación, además se estableció contacto directo con las unidades de análisis para la obtención de información relevante. El método empleado es el inductivo, porque se exploran situaciones particulares que sirven de base para el desarrollo de las conclusiones generales, mientras que las técnicas empleadas fueron una entrevista dirigida al Director Administrativo de la empresa y encuesta a las secretarias.

Es importante destacar que la gestión administrativa que realiza la asistente ejecutiva o secretaria es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa; sus cualidades, destrezas y conocimientos son la base para la realización de sus tareas de forma más eficaz y eficiente. De igual manera para aplicar una gestión administrativa oportuna es fundamental que se identifiquen las técnicas y procesos de la misma; solo así podrá existir una acertada interacción entre estas variables.

DESARROLLO

Justificación

Este estudio posee gran relevancia, puesto que a nivel laboral cualquier institución empresarial sea esta pública o privada debe contar con secretarías ejecutivas capaces de dirigir el área administrativa por más pequeña o grande que sea, con absoluto dominio y profesionalismo. La contribución que llevan a cabo en la organización, manejo, control de archivos y asistencia en cualquier inquietud, permitirá obtener un servicio administrativo de calidad y confianza. Por lo tanto, la importancia de la presente investigación consiste en evaluar el rol que poseen las secretarías en la parte administrativa y su influencia en la productividad empresarial.

Esta investigación es de gran aporte porque resalta la eficiencia administrativa que poseen las secretarías, la cual es indispensable en el crecimiento y desarrollo de una empresa. Otorga una visión más clara de la importancia de este tipo de profesionales en el funcionamiento óptimo de la organización empresarial; que muchas veces se ignora por existir la creencia que el trabajo de una secretaria puede ser realizado por cualquier persona que labore dentro de la organización.

Dentro de este contexto, las personas que se beneficiarán directamente del desarrollo del presente estudio son el equipo de trabajo que conforma la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.; porque al tener mayor conocimiento de los beneficios y ventajas que conlleva tener una secretaria ejecutiva al frente de la administración y organización de una empresa, tendrán mejores resultados en la productividad interna y cumplimiento de los objetivos organizacionales. También se beneficiarán indirectamente aquellas personas que hagan uso de este estudio para cualquier fin investigativo en relación a la problemática planteada.

Este estudio de caso es de carácter trascendental pues se espera demostrar la eficiencia administrativa que representa la secretaria ejecutiva en la productividad de una empresa; mediante sus diferentes métodos y técnicas organizacionales son capaces de ejecutar sus múltiples labores. El trabajo investigativo es factible de realizar, puesto que se tiene acceso a materiales y recursos necesarios para su ejecución, además de la predisposición de colaboración que tiene el personal de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. y de los recursos financieros de los que se dispone para la realización de la investigación.

OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye la eficiencia administrativa de las secretarías en la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.

Se plantea este objetivo general con la finalidad de demostrar que la presencia de una secretaria ejecutiva profesional es fundamental dentro del esquema administrativo y organizacional de una empresa, para aquello se realizará un análisis minucioso que permita evidenciar los factores que influyen en el desempeño laboral ejercido por una secretaria y su incidencia en relación a la productividad de la institución empresarial.

Sustentos Teóricos

Administración

La administración es una ciencia muy antigua; desde mucho tiempo atrás ha existido la necesidad de tomar decisiones, organizar actividades y ejecutarlas. Únicamente una adecuada organización permite lograr el máximo beneficio administrativo, su aplicación constituye la única vía de garantizar coordinación dentro del equipo de trabajo. Es mediante la administración que se logra eficiencia y eficacia en la productividad general de una empresa. Administrar no es más que ejecutar tareas mediante la utilización de recursos, materiales, humanos y financieros; la persona que realice la gestión administrativa debe utilizar de manera eficaz y ordenada este tipo de recursos empresariales; para ello debe planificar, dirigir, coordinar y controlar los procesos administrativos que se ejecutan en la empresa. (Terrazas y Rafael, 2019.)

Características de la Administración

La administración posee ciertas cualidades que la hacen eficaz y eficiente, Vera et al., (2017) manifiestan las siguientes características:

- **Universalidad:** la administración es de carácter universal porque se aplica en cualquier organismo de carácter social; los recursos materiales y metódicos que aplican deben estar coordinados en cualquier campo donde interactúe un equipo de trabajo.
- **Especificidad:** la administración se complementa con otras especialidades, sin embargo, debe ser específica y diferente a ese complemento; así una persona

puede ser un excelente arquitecto pero un pésimo administrador. La administración se ayuda de otras disciplinas, pero no se confunde con ellas por las características propias que posee.

- Unidad temporal: la administración está formada por muchas etapas que el administrador debe ejecutar de manera simultánea, donde predomine el dinamismo y la interacción entre estas fases para obtener resultados esperados.
- Unidad jerárquica: esta característica manifiesta que durante la interacción de las fases administrativas debe existir una estructura jerárquica y organizacional en cuanto a autoridades para evitar discrepancias, es decir, debe haber una autoridad máxima y colaboradores destinados al cumplimiento de disposiciones.
- Valor instrumental: la administración es una disciplina que se utiliza para alcanzar un fin. Cualquier institución empresarial hace uso de la misma para el logro de metas planteadas de manera eficiente.
- Interdisciplinariedad: para que la administración sea eficaz debe incorporar en su metodología principios y procesos de otras disciplinas que interactúen entre sí. La administración puede relacionarse con la estadística, matemática, derecho, economía, psicología, etc.
- Flexibilidad: la administración debe acoplarse a los diferentes objetivos e intereses de cada entidad social o empresarial.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa de una organización empresarial tiene como finalidad alcanzar el crecimiento y desarrollo de cualquier empresa sean estas públicas o privadas; por lo cual constituye uno de los pilares fundamentales para alcanzar el éxito. Es la encargada de brindar las bases administrativas necesarias para la ejecución de actividades formando una red organizacional que proporcione ventajas competitivas a nivel financiero y que permita el cumplimiento de objetivos propuestos por la empresa. (Veloz, 2017)

Los autores González, et al., (2020) definen la gestión administrativa como el conjunto de actividades, recursos y esfuerzos que se ejecutan para dirigir una organización; la capacidad de coordinar y dirigir que posee ayuda en la prevención de problemas y logro de resultados esperados. Su aplicación sistémica y metódica constituye

el soporte del crecimiento empresarial a nivel tecnológico, económico y social. Además sostienen que la gestión administrativa eficiente debe cumplir ciertas funciones como:

- **Planificación:** constituye la primera fase de una administración eficiente, su función es delimitar las metas y actividades que se esperan realizar dentro de un determinado periodo.
- **Organización:** segunda fase administrativa, es la encargada de asignar los diferentes recursos financieros, materiales, de información y tecnológicos fundamentales en el desarrollo de un trabajo y logros de metas planificadas.
- **Dirección:** tercera fase administrativa, su función es llevar a cabo con liderazgo y buena comunicación las tareas planteadas mediante la ejecución de los objetivos previstos.
- **Control:** última fase de una administración eficiente, consiste en verificar el cumplimiento de las actividades asignadas en función de las estrategias planteadas, con el objetivo de poder solucionar cualquier error que surja durante el proceso y que permita posteriormente evaluar los resultados obtenidos en pro del beneficio de la empresa.

Secretaria Ejecutiva

La secretaria ejecutiva dentro del ambiente laboral desempeña la función de ser vocera de las decisiones que toman los altos mandos de una empresa y a su vez asegurarse de su cumplimiento con absoluta responsabilidad. Desempeñarse como secretaria no es un oficio, es una profesión; donde se forman académicamente para enfrentar cualquier obstáculo laboral que se presente. La secretaria ejecutiva de ahora debe ser versátil, tener absoluto dominio en el manejo de las relaciones interpersonales y desarrollar muchas aptitudes que faciliten su trabajo. (Rodríguez, 2016)

Rol de la Secretaria Ejecutiva en la Gestión Administrativa

El crecimiento complejo que se ha dado en el desarrollo empresarial ha provocado que la secretaria trabaje de manera directa con su jefe inmediato; encargándose de realizar todo tipo de informes, facilitando de manera eficiente las labores de su superior. Las tareas administrativas que debe realizar van a depender siempre de la actividad laboral de la empresa a la que pertenezca. Lo que más se debe valorar en una secretaria es su preparación académica y el dominio en las relaciones interpersonales, públicas y sociales. (Salguero y Santamaría, 2018)

Perfil de la Secretaria Ejecutiva

Tradicionalmente se puede definir a una secretaria como la persona encargada de la correspondencia, organiza las reuniones y soluciona problemas relacionados a algún informe; pero actualmente se la considera la dupla asistencial perfecta de su jefe, hasta el punto que este le confié ciertas responsabilidades con absoluta credibilidad. Becerra (2016), manifiesta que una secretaria o asistente administrativa debe cumplir con el siguiente perfil:

- Actitud proactiva
- Buena autoestima
- Capacidad para acoplarse a cambios
- Buena comunicación y escucha activa
- Habilidad de creación e innovación
- Diferenciar prioridades y tener criterio propio
- Saber trabajar en equipo
- Saber observar y tener retentiva
- Ser prudente
- Tener deseos de superación
- Buen sentido del humor
- Buen dominio de nervios

Conocimientos técnicos:

- Manejo en técnicas de archivo
- Manejo en técnicas de oficina
- Perfecta digitación
- Saber usar de manera correcta el teléfono
- Mantener la agenda organizada
- Redactar correspondencia de carácter administrativa y comercial
- Saber manejar debidamente la documentación
- Manejar perfectamente el español y dominar otros idiomas

Funciones de la Secretaria Ejecutiva

Dentro de las funciones que debe realizar la secretaria ejecutiva, Salguero & Santamaría (2018) mencionan las siguientes:

- Mantener organizada la información externa e interna de la empresa
- Organizar la agenda de su superior
- Manejar herramientas de office
- Mantener organizado y limpio su lugar de trabajo
- Tener la documentación clasificada y actualizada
- Ejecutar con eficiencia las disposiciones de su jefe
- Mantener un registro de toda la información que envía y recibe
- Ser puntual en la ejecución de sus actividades
- Realizar periódicamente evaluaciones a los proveedores de la empresa
- Ser discreta en cuanto actividades de la empresa
- Autoformación continua

Efectividad de la Secretaria

De acuerdo con Loor & Cedeño (2018), el ambiente laboral en el que se desarrolla la secretaria es siempre competitivo e innovador; por lo cual requieren estar continuamente en formación por las poli funciones que realizan; no solo se limitan a atender algún cliente, escribir una carta; su función va más allá, esta profesión les exige ser inteligente, dinámica para manejar las relaciones humanas. La tecnología le ha otorgado las herramientas necesarias para ser multifacética, participativa, encargada de inspirar a sus compañeros para que trabajen con compromiso, responsabilidad y lealtad en logro de las metas establecidas. Por lo tanto se considera a la secretaria como una persona profesionalmente preparada para desempeñar con absoluta garantía una óptima gestión administrativa.

La secretaria es considerada como la piedra angular para asegurar el triunfo y productividad de una empresa. Deben tener la capacidad de producir y hacer un trabajo a la brevedad posible, con desempeño, buen rendimiento, insignificancia de esfuerzo, poniendo en práctica habilidades, conocimientos y liderazgo adquiridos durante su formación. Su desempeño es evaluado en función del cumplimiento de sus actividades.

Una buena secretaria debe tener dentro de su formación:

- Destreza de pensamiento crítico: está relacionado con resolución de problemas mediante la evaluación y aplicación de conocimientos.
- Destrezas de establecimiento de metas: se establecen en función del tiempo y de las aptitudes de la secretaria.
- Destrezas de solución de problemas: consiste en evaluar el problema y establecer soluciones en base a los recursos que se dispone. La secretaria debe estar dispuesta a la crítica y tomar en cuenta más opiniones para plantear posibles soluciones.
- Destreza de liderazgo: es una de las más importantes en la formación de la secretaria, consiste en aplicar un tipo de liderazgo democrático donde predomine el trabajo en equipo y la aplicación de conocimientos en el cumplimiento correcto de los objetivos.

El Jefe y la Secretaria en la Empresa

La secretaria dentro de una empresa es aquella que posee la habilidad de manejar apropiadamente las destrezas en pro del crecimiento empresarial, además de tener empatía con su equipo de trabajo pero sobre todo con su jefe. Su imagen debe representar lealtad, discreción, fidelidad, cortesía, disciplina y liderazgo; misma que resulta esencial para cumplir con las expectativas del cliente. El papel que desempeña una secretaria en la empresa es muy significativa, actualmente están presente hasta en la toma de decisiones; para ello deben saber distinguir siempre lo importante de la urgente y dominar la presión durante el trabajo. (Salguero & Santamaría, 2018)

Dominio de la Secretaria Ejecutiva con Otras Ciencias

En las últimas décadas, la administración ha experimentado muchos cambios debido a los avances de la tecnología de la información y la comunicación (TIC); mismos que han permitidos avances positivos en su proceso. El manejo de diferentes herramientas tecnológicas, dominar otros idiomas y crecimiento personal son indispensable en la formación de toda secretaria ejecutiva. La secretaria profesional debe tener conocimientos básicos de otras disciplinas como: gramática, ortografía, caligrafía, contabilidad, matemáticas financiera, lenguas extranjeras, ofimática y mecanografía.

Las actuales empresas solicitan secretarias ejecutivas bilingües con buen dominio de otros idiomas, que puedan administrar diversas funciones y que tengan actitud innovadora. La tecnología representa un gran apoyo al secretariado en la ejecución de sus labores; ha permitido optimizar su rendimiento y productividad fortaleciendo sus

conocimientos como profesional. Una secretaria es capaz debe incluir dentro de su formación técnicas de carácter intelectual, buena actitud, aptitud y comportamiento profesional. (Cañarte & Bozada, 2017)

Decálogo de la Secretaria

De acuerdo con Muñoz (2016), menciona que la secretaria debe seguir ciertas reglas que faciliten su labor y garanticen su trabajo, misma que se mencionan a continuación:

- La secretaria debe ser honesta, pero no ofender. Su profesión es servir, no herir
- En su profesión es fundamental trabajar con ética
- Laborar creando un ambiente de cordialidad, comprensión y colaboración en la oficina
- Ser responsable con su trabajo, educarse continuamente para actualizar conocimientos
- Ser entusiasta y eficiente
- Ser discreta con sus compañeros, jefe y clientes
- Amar lo que hace
- Trabajar con respeto a sí misma y hacia los demás
- Ser persistente para alcanzar las metas trazadas
- Ser leal a su organización

Productividad

De acuerdo con Fontalvo et al., (2018), la productividad se define como la conexión que existe entre la capacidad total de producción y los recursos necesarios para alcanzar dicha producción; en términos generales, la productividad es la relación entre las ventas y los ingresos. El sistema de producción debe estar conformado por los recursos y materiales (información, capital, energía, etc.) y los bienes y servicios (productos). Hablar de productividad es referirse al proceso donde participan diversos elementos para lograr un resultado; una empresa puede ser capaz de producir un sinnúmero de servicios o bienes siempre que su volumen de producción sea acorde al consumo del producto. Es común confundir productividad con eficacia y eficiencia.

Eficacia: el termino eficacia hace referencia al status de una empresa que ha alcanzado una meta establecida previamente. De manera más directa la eficacia es un indicador que demuestra las habilidades que posee una organización para llegar a los resultados esperados. El tipo de eficacia más importante dentro de una entidad empresarial es la de tipo político; pues esta evalúa no solo las metas propias de la empresa, sino también la de su grupo de interés.

Eficiencia: es el indicador encargado de analizar hasta qué grado se han alcanzado los resultados administrativos y organizacionales esperados y materiales necesario para el logro de los objetivos internos de la empresa; para medir la eficiencia es necesario tener claro cuáles han sido los resultados y los recursos. También se puede decir que la eficiencia es el uso de la mínima cantidad de recursos para lograr un objetivo planteado con anterioridad.

Factores que Influyen en la Productividad

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma que existen dos tipos de factores que influyen en la productividad de una empresa de manera positiva o negativa:

- Factores internos: son aquellos que el dueño de una empresa puede controlar. Ejemplo de este tipo de factores son inconvenientes con la mercadería, precio, calidad de un producto o servicio, materia prima, actitud del equipo de trabajo, organización, etc.
- Factores externos: son aquellos que la empresa no puede controlar. Se incluye dentro de estos el tiempo climático, infraestructura, condiciones del mercado, impuestos, etc. Si estos factores afectan de manera significativa la empresa el propietario debe considerar cambiar su ubicación o la naturaleza de su organización.

Además existen otros factores que afectan en la productividad de una empresa como: los recursos de electricidad, salarios; mismos que son indispensables para producir. La cantidad de producción también influye, pues estos representan el logro de los resultados esperados mediante objetivos previamente planteados.

Indicadores de Productividad.

Los indicadores de la productividad se identifican en función de la labor de la empresa. Para plantearlos se debe tener en cuenta que es necesario utilizar datos que sean sencillos de manejar, responder a los cambios en cuanto a servicios y productos de la organización, es importante utilizar información pasada y actual para evaluar mejor la productividad durante un lapso determinado de tiempo. Siempre se debe considerar que los indicadores tengan relación con las soluciones que se desea implementar en la empresa; su aplicación va a ser siempre en aquellas áreas que presenten mayor dificultad. (OIT, 2016)

Por su parte Nodales (2016) manifiesta que la productividad se puede medir en función de los siguientes indicadores:

- **Tiempo:** es el indicador más frecuente que se aplica en el desarrollo de una empresa. Su aplicación permitirá determinar cuánto se tardará en el cumplimiento de las metas establecidas.
- **Dinero:** es un indicador muy importante e indispensable para el funcionamiento de cualquier empresa. Calculando cuánto dinero se necesita para ejecutar un proceso, se puede determinar el presupuesto necesario para alcanzar los resultados esperados.
- **Recursos:** es un indicador del cual se debe obtener el máximo provecho para alcanzar la productividad de una empresa. Este indicador es decisivo en los anteriores; pues si no se utilizan bien los recursos se malgasta tiempo y dinero.

Causas de Inadecuada Productividad

Se ha mencionado las pautas necesarias para obtener productividad en un negocio, ahora es importante recalcar cuales son los factores que ocasionan bajas en la productividad:

- Gestión deficiente
- Sistemas informáticos obsoletos
- Trabajadores insatisfechos
- Falta de preparación de los trabajadores
- Carencia de comunicación entre los trabajadores y los altos mandos.

Técnicas Aplicadas para la Recolección de Información

Los tipos de investigación utilizados en el presente estudio de caso son: documental y de campo; porque se realizó un análisis bibliográfico para argumentar las variables eficiencia administrativa de las secretarías y productividad de la empresa; es decir, se analizaron artículos de revistas, documentos de sitios web y otros estudios similares. Mientras que la investigación de campo consistió en acudir directamente a las unidades de análisis para la obtención de información relevante acerca de la temática.

El método empleado es el inductivo, porque se realizó un análisis detallado de los hallazgos investigativos determinados en relación a la eficiencia administrativa de las secretarías y su impacto en la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. El establecimiento de situaciones particulares en el proceso investigativo sirvieron de base para el desarrollo de conclusiones generales del presente estudio.

Las técnicas aplicadas son dos: una encuesta aplicada al personal de secretaría y una entrevista dirigida al Director de la Empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.; su aplicación permitió identificar aspectos importantes acerca de las actividades y competencias relacionadas a la eficiencia administrativa de las secretarías y su impacto en la productividad de la empresa estudiada. Los instrumentos de investigación utilizados son un cuestionario de encuesta conformado por 8 preguntas de alternativas múltiples y un modelo de entrevista de 5 preguntas semiestructuradas.

Resultados Obtenidos

Para la obtención de los resultados se realizó una encuesta y una entrevista, la primera estuvo dirigida al personal de secretaría que labora en la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A., ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, con la intención de conocer sobre la eficiencia administrativa del personal de secretaría y su relación con la productividad de la empresa. De igual manera se aplicó una entrevista al Director Administrativo de la empresa, cuyo objetivo es determinar la percepción del desarrollo profesional de las secretarias en el proceso administrativo. Es importante mencionar que la muestra utilizada para la aplicación de la técnica de investigación está adecuada a 15 secretarias y 1 Director Administrativo.

Además, estas unidades de análisis han sido establecidas por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador (a), en virtud de que son los sujetos de estudio a los cuales se obtuvo acceso en el proceso investigativo. La fuente informativa para definir la muestra fue proporcionada por la Empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.

La obtención de información se llevó a cabo a través de visitas realizadas a la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A., la cual fue procesada mediante la herramienta tecnológica del programa Microsoft Excel. En este sentido, fue necesario que la investigadora se movilizara a las instalaciones de la empresa objeto de estudio, para obtener información sobre el comportamiento de las variables. Es importante expresar que los sujetos de estudio dispusieron voluntariamente formar parte de la investigación.

La investigación realizada permitió determinar que las funciones del personal de secretaría en el Área Administrativa condicionan la productividad laboral; debido a que indistintamente de la actividad desarrollada por el talento humano de secretaría, siempre debe estar caracterizada por principios de planificación y organización que permitan la obtención de mejores resultados en la gestión administrativa y productividad de la empresa. Para establecer las situaciones detectadas se eligieron tres interrogantes, dos del cuestionario aplicado al personal de secretaría y una de la entrevista dirigida al Director Administrativo de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.

Por lo tanto, en el proceso de investigación se indagó si la empresa proporciona las herramientas necesarias para el desarrollo de las competencias laborales del personal de secretaría, donde se identificó que la mayoría de las personas encuestadas consideran que no siempre existen las herramientas necesarias para la realización de las actividades internas. A continuación, se muestran los resultados:

Tabla 1

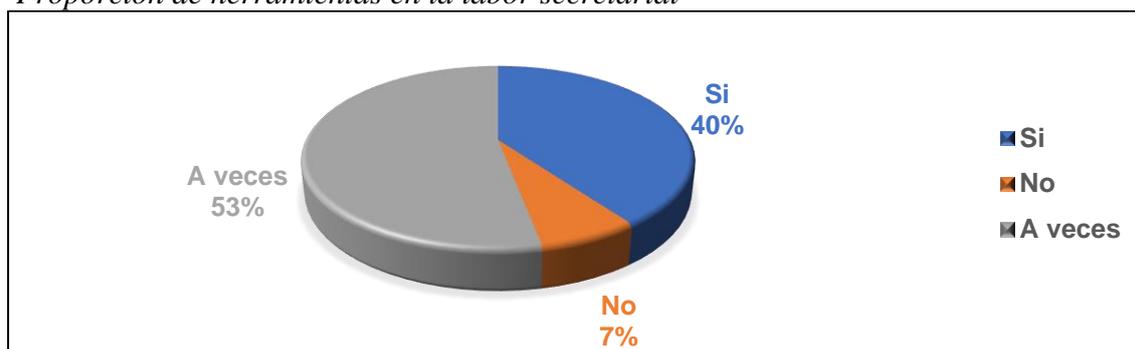
Proporción de herramientas en la labor secretarial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	1	7%
A veces	8	53%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a la proporción de herramientas necesarias para su labor. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 1

Proporción de herramientas en la labor secretarial



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las respuestas de las secretarias, acerca de las herramientas que les facilita la empresa para su labor. Tomado del cuestionario de encuesta.

Mediante la aplicación de la encuesta aplicada al personal de secretaría se determinó que el 53% de las secretarias consideran que la empresa solo a veces proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse adecuadamente en la realización de sus actividades, un 40% considera que la empresa sí otorga las herramientas necesarias para desempeñarse como secretarias y solo un 7% respondió que la empresa no lo realiza. Este escenario evidencia que existen ciertas irregularidades dentro de la empresa, debido a la ausencia de materiales que condicionan el desarrollo óptimo de las actividades realizadas por las secretarias y la productividad de la empresa.

De igual manera se indagó sobre las principales causas para no lograr una adecuada productividad laboral en el puesto de trabajo, de los cuales se identificó que el personal de secretaría manifiesta no contar con el tiempo idóneo para el desarrollo de las actividades laborales; motivo por el cual, se citan los siguientes resultados:

Tabla 2

Factores que condicionan la productividad laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco tiempo para el desarrollo de actividades	6	40%
Manejo de la tecnología	3	20%
Ausencia de materiales	4	27%
Impericia Laboral	1	6%
Escaso control interno	1	7%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a las causas que afectan la productividad laboral. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 2

Causas de productividad laboral



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las causas que afectan la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. Tomado del cuestionario de encuesta.

Mediante la aplicación de la encuesta se estableció que el factor que afecta la productividad de la empresa en cuanto a funciones secretariales es el poco tiempo para el desarrollo de actividades, otra causa significativa es la falta de materiales con el 27%, el manejo de la tecnología con 20% y menores porcentajes se encuentran escaso control interno con 7% y la impericia laboral con 6%. El hallazgo identificado demuestra que efectivamente el grado de eficiencia del personal de secretaría está limitado por situaciones que se suscitan dentro del ambiente de trabajo que afectan la productividad de la empresa.

Mientras que, la pregunta de mayor relevancia y aportación a la investigación en la entrevista aplicada al Director Administrativo de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A., es la que está direccionada a determinar las debilidades del talento humano de secretaría según la percepción de la persona entrevistada, donde se estableció que hasta en cierta medida existe un correcto desempeño laboral; sin embargo existen secretarias que no aplican técnicas secretariales, por lo tanto su desempeño es poco efectivo e inadecuado cuando existe presión en el ambiente laboral.

Soluciones Planteadas

En función de las situaciones detectadas en el proceso investigativo se plantearon las siguientes soluciones: el primer hallazgo identificado se basa a la interrogante dirigida al personal de secretaría, donde se determinó que la mayoría de las secretarias considera que la empresa no proporciona de manera adecuada las herramientas necesarias para la ejecución de sus labores de secretaría; lo cual representa un factor de riesgo para el desarrollo eficiente de las actividades administrativa y la productividad de la empresa. Por lo tanto, se plantea como posible solución que el Departamento de Talento Humano implemente una óptima planificación de las actividades internas, procesos de capacitación y distribución de herramientas necesarias para la ejecución de actividades, en función de las necesidades del personal de secretaria, aquello le permitirá contar con profesionales más hábiles, eficientes y con mejor desempeño en su puesto de trabajo.

De igual manera se identificó dentro del proceso investigativo, que las posibles causas que afectan la productividad de la empresa respecto a las competencias profesionales de las secretarias son el poco tiempo que se les otorga para el desarrollo de actividades, ausencia de materiales, dificultad en el manejo tecnológico y escaso control interno. Por lo tanto, se establece como solución a dicha situación problemática que la empresa realice análisis internos con la finalidad de determinar las necesidades de su personal, para posteriormente adoptar programas de capacitación y fortalecimiento laboral.

La última situación detectada se estableció de acuerdo a los resultados de la entrevista aplicada al Director Administrativo de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A., donde se consultó sobre las principales debilidades que posee el talento humano de secretaría, identificándose lo siguiente: ausencia de técnicas secretariales, desempeño poco efectivo e inadecuado desempeño bajo presión. Por lo tanto, se plantea como solución a dicha situación la ejecución de métodos de capacitación sobre competencias secretariales como: técnicas informáticas y de archivo, liderazgo y toma de decisiones, capacidad de innovación, creatividad e iniciativas, entre otras.

CONCLUSIÓN

El personal de secretaría no cuenta con la disposición de herramientas necesarias para la realización de sus actividades secretariales; razón por la cual, existen inconvenientes relacionados con el desarrollo eficiente de las actividades administrativa y productividad de la empresa. Por lo tanto, la gestión de talento humano de la organización no ha implementado estrategias de mejora continua acorde a las necesidades de la empresa y su talento humano.

De igual manera se concluye que la gestión de talento humano no ha implementado análisis internos que determinen las necesidades de su personal, donde se considere la aplicación de programas de capacitación y fortalecimiento laboral. Puesto que los resultados obtenidos revelan que los inconvenientes del personal de secretaría afectan en cierta medida la productividad de la empresa. Además, se determinó que las secretarias poseen ciertas debilidades en la aplicación de técnicas secretariales y desempeño general.

Recomendación

Se recomienda que la gestión del talento humano de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A”, ubicada en el cantón Duran, provincia del Guayas, desarrolle un programa de capacitación y fortalecimiento laboral que beneficie al personal de secretaría y les permita desarrollar sus funciones de manera efectiva mediante la utilización de las herramientas necesarias y aplicación de correctas técnicas secretariales, tales como: manejo de las Tics, redacción, documentación, gestión de archivo, protocolo, entre otros., que conlleven a la realización de actividades secretariales competentes con eficiencia administrativa y que garantice la productividad de la organización empresarial.

De igual manera, se sugiere implementar técnicas de evaluación de desempeño profesional para determinar la eficiencia administrativa del personal de talento humano de secretaría; también, es necesario aplicar procesos de control interno con la finalidad de conocer las necesidades del equipo de talento humano de secretaría, garantizar el cumplimiento de las metas que dicho personal debe alcanzar, fortalecer el trabajo en equipo y evitar causas de una inadecuada productividad por la falta de aplicación de un proceso administrativo eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Becerra, J. (5 de agosto de 2016). *Nuevo perfil de la secretaria y asistente administrativa*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/320245330/NUEVO-PERFIL-DE-LA-SECRETARIA-Y-ASISTENTE-EJECUTIVA-shana-docx>
- Cañarte, T., & Bozada, S. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(1), 90-101. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i1.372
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Loor, S., & Cedeño, M. (6 de marzo de 2018). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Muñoz, P. (20 de junio de 2016). *Los 10 Mandamientos de Una Secretaria*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/230557966/Los-10-Mandamientos-de-Una-Secretaria-Copia>
- Nodales, N. (2016). Productividad: una propuesta desde la gestión del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*(58), 87-106.
- OIT. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept. .
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.
- Rodríguez, K. (2016). El Rol de la Secretaria Ejecutiva en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la empresa Rio Verde Seragroforest S.A del Cantón

- Valencia, Provincia de los Ríos. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo.
- Salguero, N., & Santamaría, G. (2018). Rol de la Secretaria Ejecutiva como artífice de la gestión de la información. *Didáctica y Educación*, 9(4), 39-52.
- Terrazas, P., & Rafael, A. (2019). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, 6(8).
- Veloz, Y. (2017). Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial “El Centro” en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo.
- Vera, C., Navas, W., & Amén, C. (2017). Algunas especificaciones acerca de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 284-298.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta.

1. **¿Considera usted que la labor de la secretaria influye en la productividad de la empresa?**

Si () No () Tal vez ()

2. **¿Considera que su labor como secretaria ayuda en la gestión administrativa de la empresa?**

Si () No () A veces ()

3. **¿La empresa proporciona herramientas necesarias para realizar su labor como secretaria?**

Si () No () A veces ()

4. **¿Durante el desarrollo de funciones, ha realizado de manera efectiva todas las actividades asignadas?**

Siempre () Casi siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

5. **¿Existe el trabajo en equipo en el lugar donde trabaja?**

Siempre () Casi siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

6. **¿Cuáles son las principales causas para no lograr una adecuada productividad laboral en su puesto de trabajo?**

Poco tiempo para el desarrollo de actividades () Manejo de la tecnología () Ausencia de materiales () impericia laboral () Escaso control interno ()

7. **¿Considera usted que las secretarias deberían recibir capacitación para mejorar su desempeño laboral?**

Si () No () Tal vez ()

8. **¿Se han realizado procesos de evaluación del desempeño profesional del personal de secretaría?**

Siempre () Casi siempre () Pocas Veces () Casi Nunca () Nunca ()

Modelo de entrevista aplicado al directivo administrativo de la empresa

Protecaleman Representaciones Químicas S.A.

- 1. ¿Cuántas personas laboran como secretarias en la empresa Protecaleman Representaciones Agroquímicas S.A.?**

- 2. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el talento humano de secretaría?**

- 3. ¿Cuál es la influencia que poseen las labores de secretaría en los procesos administrativos de la institución?**

- 4. Bajo su percepción. ¿Cuáles son las principales debilidades que posee el talento humano de secretaría?**

- 5. ¿Considera usted que la eficiencia administrativa de las secretarias influye en la productividad laboral de la empresa? ¿Por qué?**

Anexo 2. Tabulación total de los resultados

Tabulación de encuesta dirigida a las secretarías.

1. ¿Considera usted que la labor de la secretaria influye en la productividad de la empresa?

Tabla 1

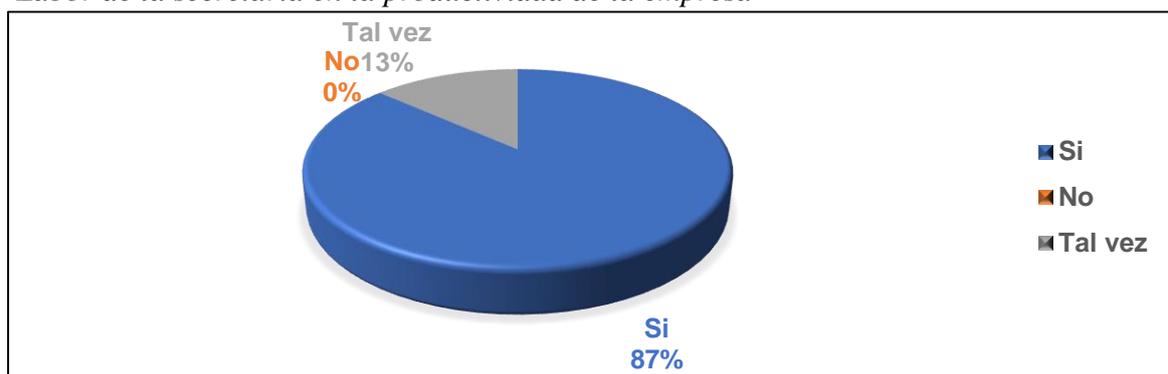
Labor de la secretaria en la productividad de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
Tal vez	2	13%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas de las secretarías, respecto a su labor en la productividad de la empresa. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 1

Labor de la secretaria en la productividad de la empresa



Nota. El gráfico representa el porcentaje de la influencia de la labor secretarial en la productividad de la empresa. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal de secretaría, se pudo determinar que el 87% de las secretarías respondieron que su labor secretarial si influye en la productividad de la empresa, solo el 13% de las personas que trabajan como secretarías considera que tal vez sus actividades pueden influir en la productividad de la organización. Esta información demuestra que la mayoría del personal de secretaría considera que sus funciones dentro del desarrollo laboral de la empresa si influyen en la productividad de la misma teniendo una visión clara de los beneficios de sus funciones dentro del crecimiento general de la empresa.

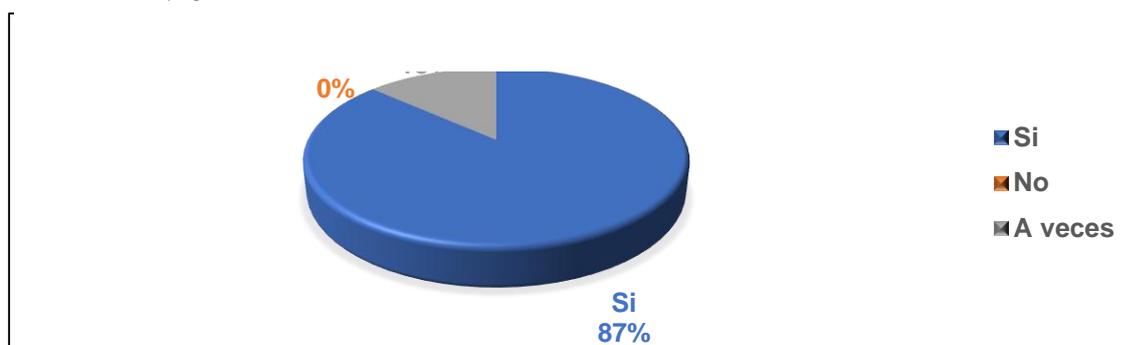
2. ¿Considera que su labor como secretaria ayuda en la gestión administrativa de la empresa?

Tabla 2
Secretarías y gestión administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	0	0%
A veces	2	13%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a su labor dentro de la gestión administrativa. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 2
Secretarías y gestión administrativa



Nota. El gráfico representa el porcentaje de la labor de las secretarías y su ayuda dentro de la gestión administrativa. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

La encuesta realizada al personal de secretaría de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A, permitió determinar que el 87% de las secretarías consideran que su labor si ayuda dentro de la gestión administrativa, solo un 13% manifestó que la ejecución de sus labores como secretarías solo a veces contribuye en la gestión administrativa de la organización. Esta interrogante refleja que gran parte del personal de secretaría considera que desenvolverse adecuadamente dentro de la gestión administrativa es fundamental dentro de su perfil profesional; su preparación académica les exige tener dominio dentro del proceso administrativo de la empresa.

3. ¿La empresa proporciona herramientas necesarias para realizar su labor como secretaria?

Tabla 3

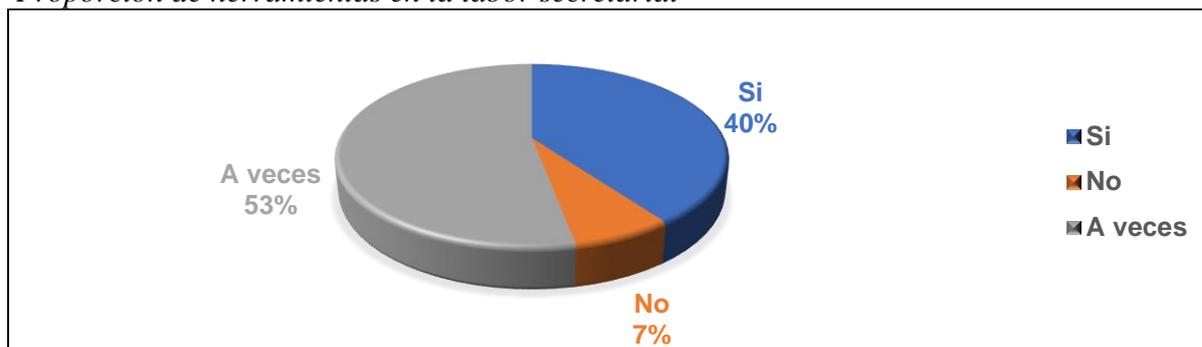
Proporción de herramientas en la labor secretarial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	1	7%
A veces	8	53%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a la proporción de herramientas necesarias para su labor. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 3

Proporción de herramientas en la labor secretarial



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las respuestas de las secretarías, acerca de las herramientas que les facilita la empresa para su labor. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta aplicada al personal de secretaría, se pudo determinar que el 53% de las secretarías consideran que la empresa solo a veces proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse adecuadamente en la realización de sus actividades, el 40% considera que la empresa si les proporciona herramientas necesarias para desempeñarse como secretarías y solo un 7% respondió que la empresa no proporciona ningún tipo de herramientas. Esta situación demuestra que existen ciertas irregularidades por parte de la empresa, afectando considerablemente en el desarrollo óptimo de las actividades realizadas por las secretarías.

4. ¿Durante el desarrollo de funciones, ha realizado de manera efectiva todas las actividades asignadas?

Tabla 4

Funciones secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	20%
Casi siempre	7	47%
Pocas veces	3	20%
Casi Nunca	2	13%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a sus funciones dentro de la organización empresarial. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 4

Funciones secretariales



Nota. El gráfico representa el porcentaje de la labores realizadas por las secretarias con efectividad. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

De acuerdo con esta interrogante el 20% de las secretarias realizan siempre con efectividad las tareas asignadas durante el desarrollo de sus funciones, 47% manifiesta que casi siempre realizan con efectividad sus actividades, otro 20% respondió que pocas veces pueden realizar sus tareas efectivamente y un 13% manifestó que casi nunca pueden realizar de forma efectiva las tareas asignadas por la empresa. Los datos obtenidos reflejan que solo un pequeño porcentaje de secretarias pueden realizar siempre efectivamente sus actividades, el resto del personal de secretaría presenta inconvenientes en la realización de sus actividades con efectividad, por lo cual se infiere que situación puede guardar relación con la interrogante anterior (falta de herramientas), si la empresa no proporciona constantemente las herramientas necesarias a las asistentes ejecutivas, estas no pueden realizar de manera efectiva sus actividades secretariales.

5. ¿Existe el trabajo en equipo en el lugar donde trabaja?

Tabla 5

Trabajo en equipo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	5	33%
Pocas veces	8	54%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto al trabajo en equipo dentro de la organización empresarial. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 5

Trabajo en equipo



Nota. El gráfico representa el porcentaje del nivel del trabajo en equipo de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

De acuerdo a esta interrogante el 53% del personal de secretaría respondió que pocas veces existe el trabajo en equipo, 34% considera que casi siempre existe trabajo en equipo y otro 13% manifestó que casi nunca existe el trabajo en equipo dentro de la empresa. Estos datos revelan que la colaboración en equipo dentro de la empresa es deficiente, lo cual permite inferir que el poco trabajo en equipo que existe se realiza por compromiso u obligación y no por iniciativa del personal de secretaría.

6. ¿Cuáles son las principales causas para no lograr una adecuada productividad laboral en su puesto de trabajo?

Tabla 6

Causas de productividad laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco tiempo para el desarrollo de actividades	6	40%
Manejo de la tecnología	3	20%
Ausencia de materiales	4	27%
Impericia Laboral	1	6%
Escaso control interno	1	7%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a las causas que afectan la productividad laboral. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico

6

Causas de productividad laboral



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las causas que afectan la productividad de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo determinar que la mayor causa que afecta la productividad de la empresa en cuanto a funciones secretariales es el poco tiempo para el desarrollo de actividades con un valor de 40%, otra causa significativa es la falta de materiales con 27%, el manejo de la tecnología con 20%, como causas con menores porcentajes se encuentra el escaso control interno con 7% y la impericia laboral con 6%. Estos datos permiten identificar que efectivamente la eficiencia de la labor del personal de secretaría si influye en la productividad de la empresa.

7. ¿Considera usted que las secretarias deberían recibir capacitación para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 7

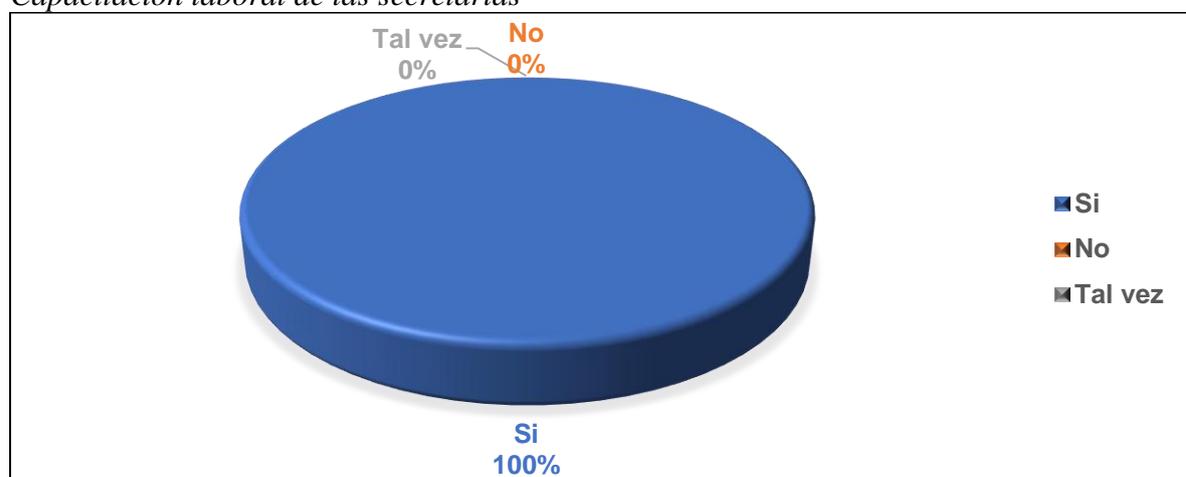
Capacitación laboral de las secretarias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, respecto a su capacitación laboral. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 7

Capacitación laboral de las secretarias



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las secretarias que consideran que deberían recibir o no capacitación laboral. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

La encuesta aplicada a las secretarias de la empresa Protecaleman Representaciones Química S.A., permitió determinar que el 100% de las secretarias consideran que si deberían recibir capacitación laboral para fortalecer su desarrollo profesional; mejorando sus habilidades y conocimientos actuales como sus técnicas y funciones secretariales, fundamentales en su rol y perfil profesional.

8. ¿Se han realizado procesos de evaluación del desempeño profesional del personal de secretaría?

Tabla 8

Evaluación de desempeño profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Pocas veces	1	6%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	13	87%
Total	15	100%

Nota. La tabla representa el porcentaje de las respuestas del personal de secretaría, sobre la evaluación interna de su desarrollo profesional. Tomado del cuestionario de encuesta.

Gráfico 8

Evaluación de desempeño profesional



Nota. El gráfico representa el porcentaje de las secretarías, respecto a la aplicación de evaluación interna de desempeño laboral. Tomado del cuestionario de encuesta.

Análisis e interpretación

La aplicación de esta interrogante permitió demostrar que el 87% de las secretarías nunca han sido sometidas a una evaluación de desempeño laboral, 7% manifestó que casi nunca ha sido evaluado su desempeño, y 6% respondió que pocas veces han evaluado su desempeño como profesional. Los datos obtenidos permiten inferir que existen deficiencias en la aplicación de procesos internos de evaluación por parte del talento humano de la empresa al no evaluar el desempeño laboral de los profesionales a su cargo, lo cual puede afectar significativamente la productividad general de la empresa.

Análisis de entrevista dirigida al Director Administrativo de la empresa

1. ¿Cuántas personas laboran como secretarias en la empresa Protecaleman Representaciones Agroquímicas S.A.?

Actualmente, en la empresa se encuentran laborando 15 secretarias, distribuidas en diferentes departamentos.

2. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el talento humano de secretaría?

Las secretarias realizan múltiples funciones, no podría enumerarlas con especificidad, pero muchas veces se encargan de actividades administrativas, organización de archivos, atención al cliente, organizar actividades entre otras.

3. ¿Cuál es la influencia que poseen las labores de secretaría en los procesos administrativos de la institución?

Las secretarias generan influencia en el logro de los objetivos del área administrativa; porque sin la presencia de su trabajo en la institución, el proceso administrativo fuese más difícil de ejecutar, esto no quiere decir que son indispensables; a lo que me refiero es que ellas facilitan el trabajo de gerencia, Talento Humano, y otras áreas, porque son las encargadas de diseminar y ordenar cada uno de esos procesos, permitiendo ejecutarlos y controlarlos con mayor facilidad y en menos tiempo.

4. Bajo su percepción. ¿Cuáles son las principales debilidades que posee el talento humano de secretaría?

El talento humano de secretaría presenta algunas debilidades que dificultan hasta cierta medida su correcto desempeño laboral y como consecuencia perjudica la productividad general de la empresa. Muchas de las secretarias presentan ausencia de técnicas secretariales, desempeño poco efectivo, inadecuado desempeño bajo presión.

5. ¿Considera usted que la eficiencia administrativa de las secretarias influye en la productividad laboral de la empresa? ¿Por qué?

Por su puesto que influye, las funciones administrativas que realizan las secretarias son esenciales en la empresa, porque de ella también depende el buen funcionamiento de la misma y su área. La labor que desempeñan las secretarias facilita el desarrollo de la gestión administrativa.

Anexo 3. Oficio de asignación de docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E– SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado e-convencionalmente por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Anexo 4. Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo marzo 2, 2022

Señor(es):

Ing. Francisco Bastidas de Janon

PRESIDENTE DE LA EMPRESA PROTECALEMAN REPRESENTACIONES QUIMICAS S.A

Guayas - km 4.5 Vía Duran Tambo CDLA las ferias

Durán

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GIOMAYRA JACQUELINE MOSQUERA ZAMBRANO**, con cédula de identidad # **1207784925**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Administrativa Secretarial con el tema: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PROTECALEMAN REPRESENTACIONES QUIMICAS S.A**

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
**COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

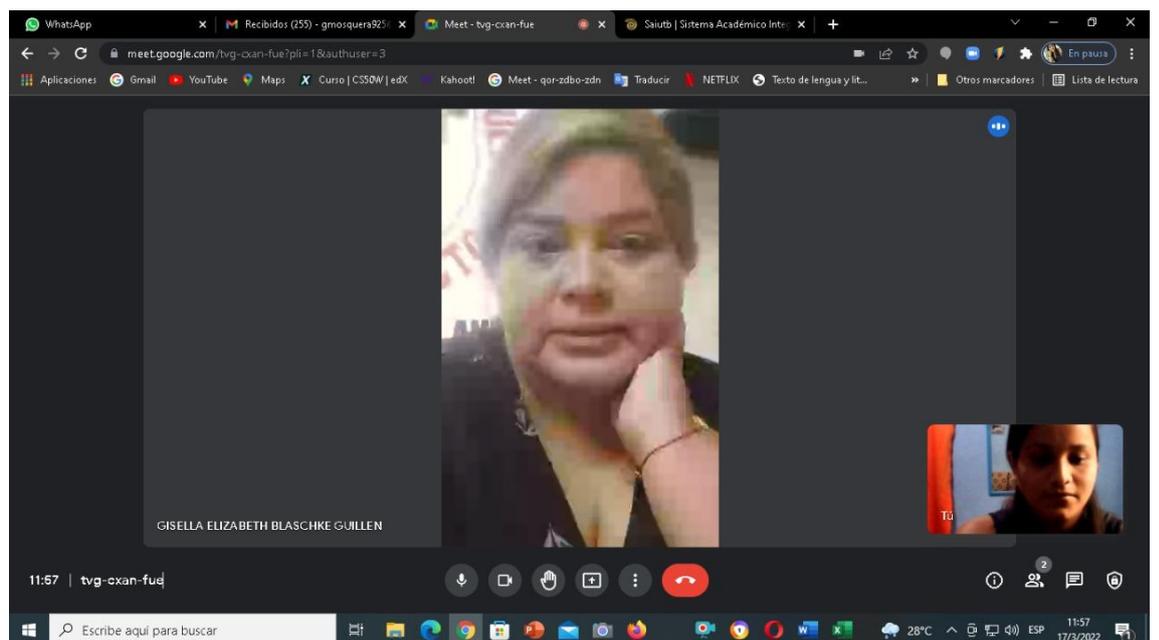
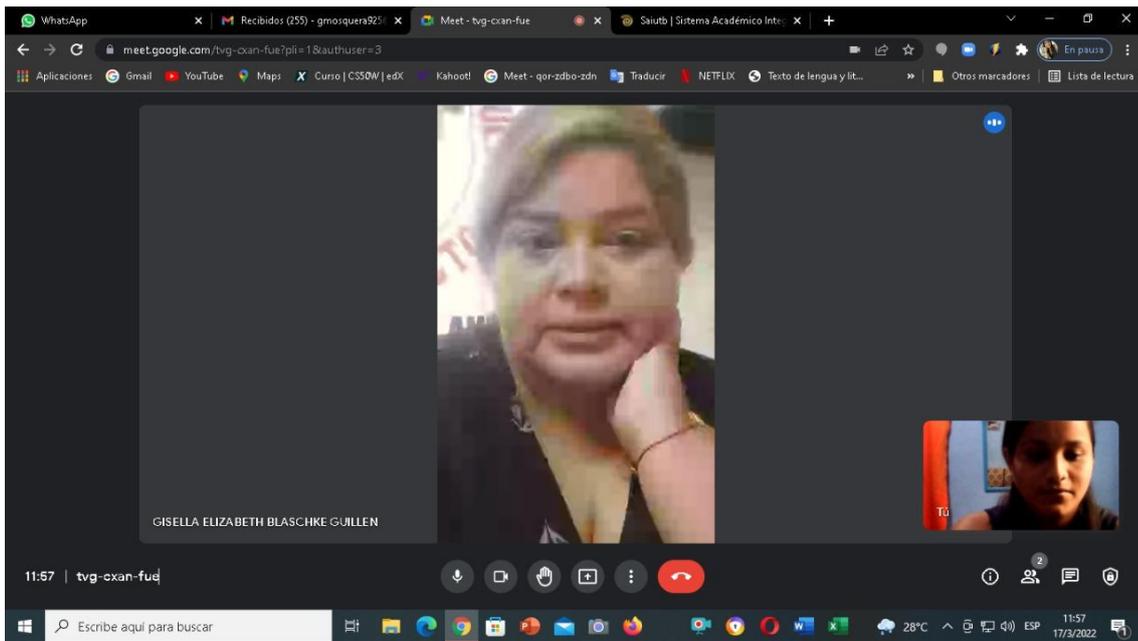
Recibido
09-03-2022

Protecsa
Protección y Tecnología Agrícola
PROTECALEMAN REPRESENTACIONES QUIMICAS S.A.
R.U.S. 1792297966091

Anexo 5. Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, aplicando la encuesta)



Estudiante Giomayra Mosquera encuestando al personal de secretaría de la empresa Protecaleman Representaciones Químicas S.A.



Estudiante Giomayra Mosquera Zambrano en una reunión con su tutora Lic. Blaschke Guillen Gisella Elizabeth.